

تقرير الاستفسارات والزيارات

3	نظرة حول تقرير الاستفسارات
4-5-6	ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الأول لعام 2026م
7	نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية.
8	عينة من الاستفسارات للربع الأول-2026
9	تقييم رضا المستفيدين
10	نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة
11	تقرير زوار هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة للربع الأول لعام 2026م

استمراراً لجهود هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة في التواصل مع المستفيدين من ذوي الإعاقة وتمثيل صوتهم لدى الجهات، يتضمن هذا التقرير للربع الرابع لمحة عامة حول الجهود المبذولة لتحقيق مستهدفات الهيئة:

01

تمكين ذوي الإعاقة

ضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقة على حقوقهم.

02

التكامل مع الجهات

تعزيز التكامل مع منظومة الإعاقة والجهات الخدمية

03

التغلب على التحديات

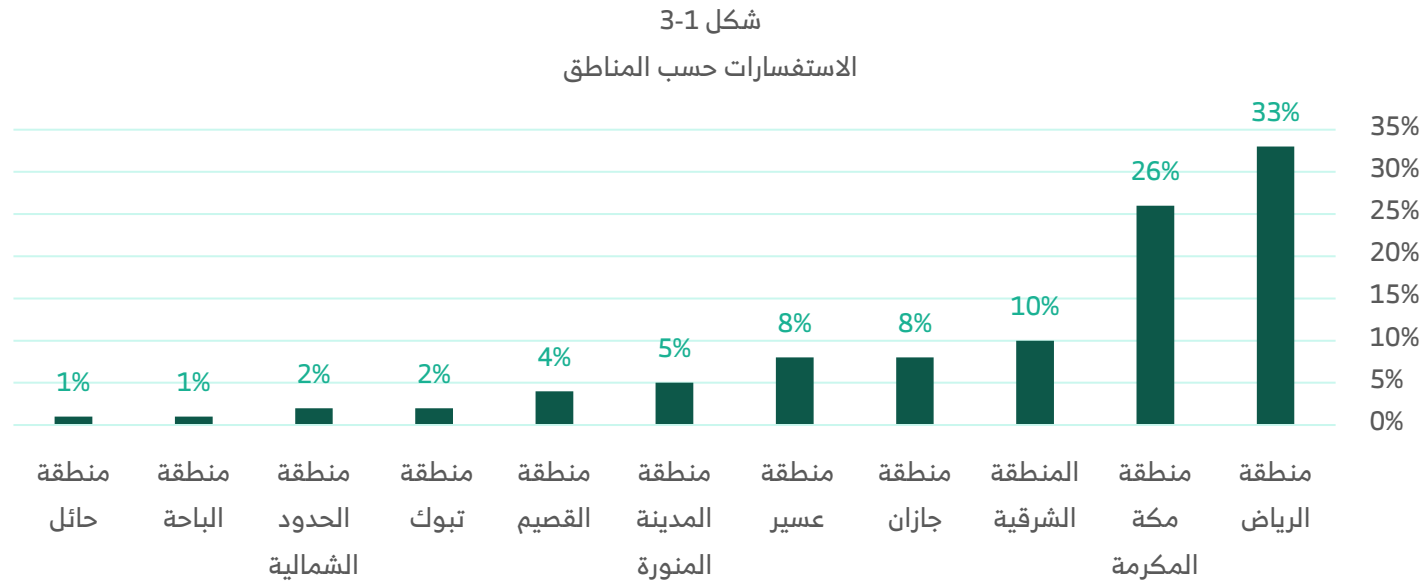
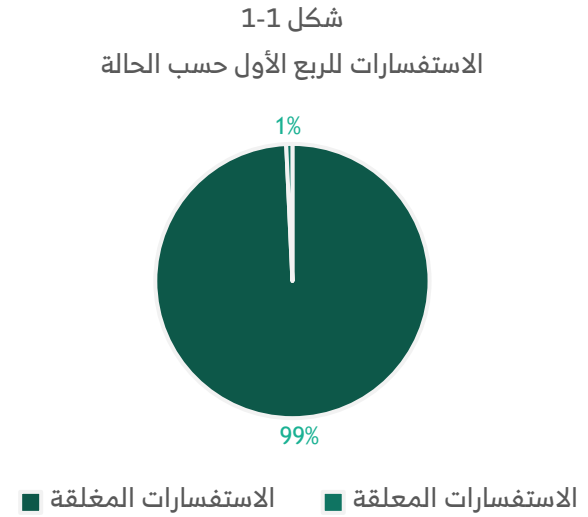
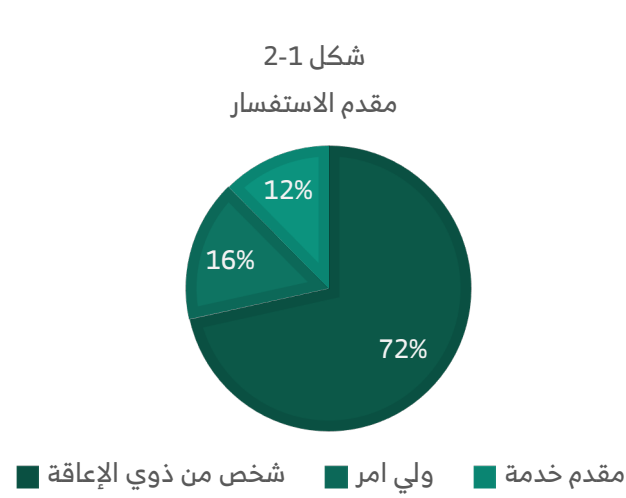
معالجة التحديات التي يواجهها الأشخاص ذوي الإعاقة

الاستفسارات النشطة	الاستفسارات المغلقة	اجمالي الاستفسارات
1	136	137

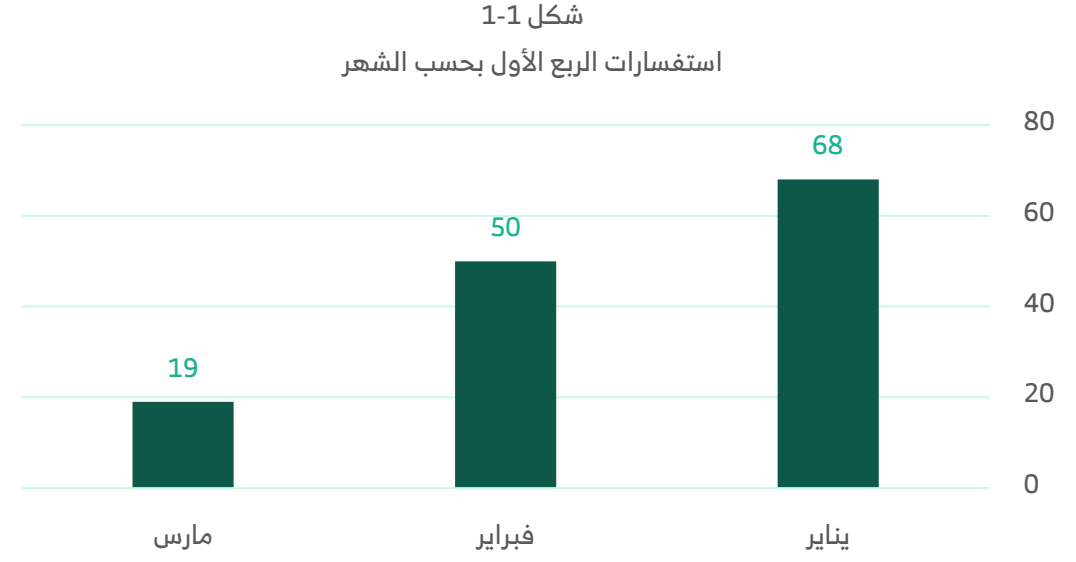
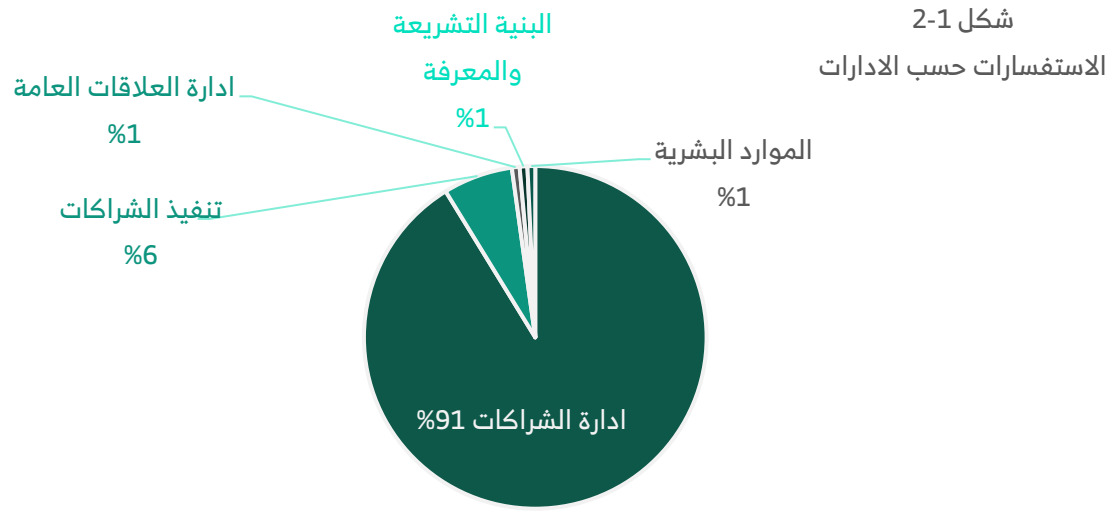


الجهة	هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة
التحديث	طلب توظيف في الهيئة وجاري التنسيق بين الإدارات المعنية " إدارة رأس المال البشري والإدارة القانونية.

ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الأول لعام 2026م



ملخص الاستفسارات الواردة من تواصل معنا للربع الأول لعام 2026م



جدول 1-1 : الاستفسارات حسب القطاعات الرئيسية	
133	القطاع الحكومي
0	القطاع خاص
4	القطاع الغير ربحي

نوع الاستفسار حسب الجهة الخدمية

- تم تحليل الاستفسارات وتوزيعها على 8 جهات حكومية وفق نوع الجهة الخدمية وارتباط الاستفسار الوارد ضمن نطاقها بما يساهم في رصد الجهات الأكثر تكراراً في الاستفسارات

الجهة	النوع	العدد	النسبة
	اعانات واجهزة طبية - مشهد إعاقة	47	34%
	استفسارات عامة	32	23%
	توظيف	27	20%
	ابتعاث- استفسارات	8	6%
	قرض كنف	7	5%
	صرف أدوية - رعاية طبية	7	5%
	الحصول على سكن	6	4%
	الجمعيات	4	3%

توظيف



أفراح الحمود

انا صاحب عمل واود توظيف أحد ذوي الإعاقة الجسدية الحركية، هل يوجد اجراء معين ؟ او جهات معنيه بمساعدتهم فالتوظيف؟

دعم مالي



فهد الرويتع

شخص من ذوي الإعاقة (متلازمة داون)، يحتاج إلى دعم مالي للمساعدة في تلبية متطلبات حياته اليومية وتحسين مستوى معيشته، ولا يملك مصدر دخل ثابت يغطي احتياجاته الأساسية

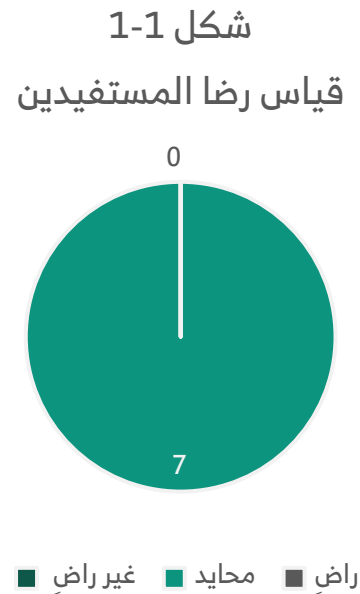
إصدار بطاقة التسهيلات المرورية



فهد الحربي

سلام عليكم ورحمة الله. انا اريد الحصول على بطاقة هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة وتم تقييم الإعاقة

هو عملية قياس مدى رضا المستفيدين عن سرعة وكفاءة معالجة تذاكرهم بهدف تحسين جودة الخدمة وتجربة المستفيد



سعدنا بخدمتكم ، ندعوكم لتزويدنا بآرائكم حول تجربتكم معنا. عبر الرابط التالي:

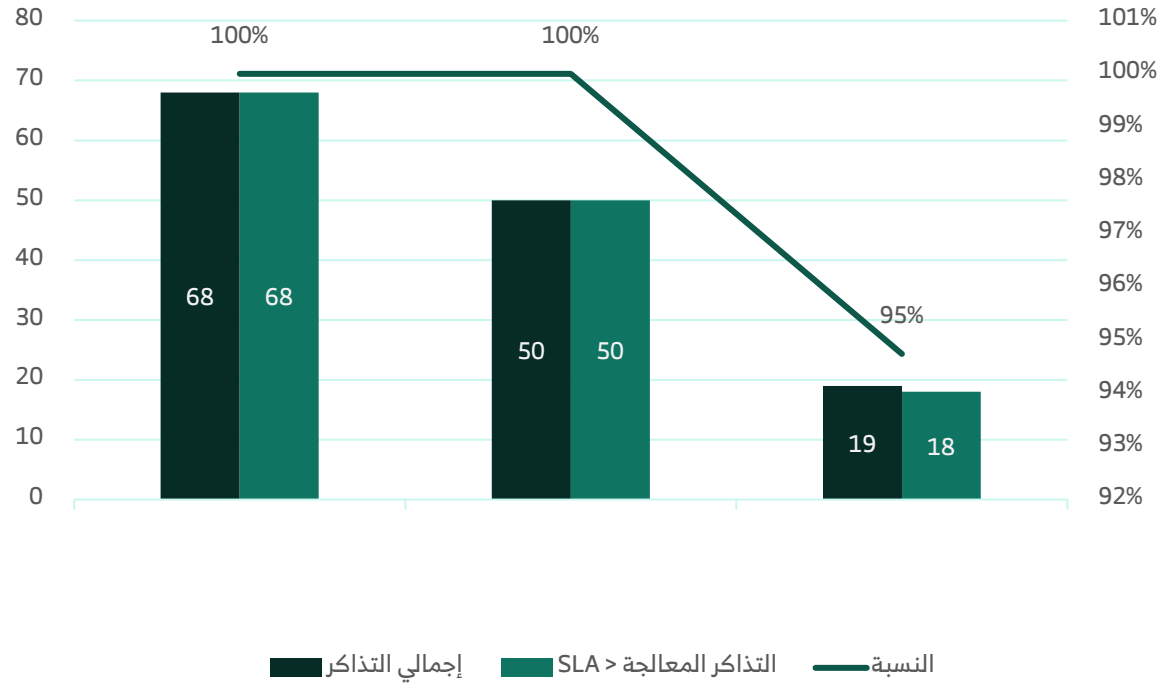
رابط التقييم

نحن نقدر تعاونكم وتفهمكم، ونتطلع إلى خدمتكم مرة أخرى في المستقبل.

شكرًا جزيلاً لكم.

مع تحيات هيئة رعاية الأشخاص ذوي الاعاقة.

نسبة الالتزام بالمعالجة وفق اتفاقية مستوى الخدمة



يستعرض هذا المؤشر مستوى الالتزام بمعالجة الاستفسارات والاقتراحات خلال الربع الأول حيث بلغ إجمالي الاستفسارات والاقتراحات الواردة 173 استفساراً واقتراحاً، تم إغلاق 136 استفساراً واقتراحاً منها ضمن المدة الزمنية المحددة في اتفاقية مستوى الخدمة محققاً نسبة التزام 99%. ويعكس هذا المستوى المرتفع من الالتزام كفاءة في سرعة الاستجابة وجودة المعالجة مع استقرار الأداء خلال أشهر الربع رغم وجود انخفاض طفيف في شهر مارس والذي لا يؤثر على تحقيق المستهدف العام للاتفاقية. ويؤكد المؤشر التزام الجهة بمعايير اتفاقية مستوى الخدمة، ويعكس جودة الأداء وفعالية إدارة الاستفسارات.



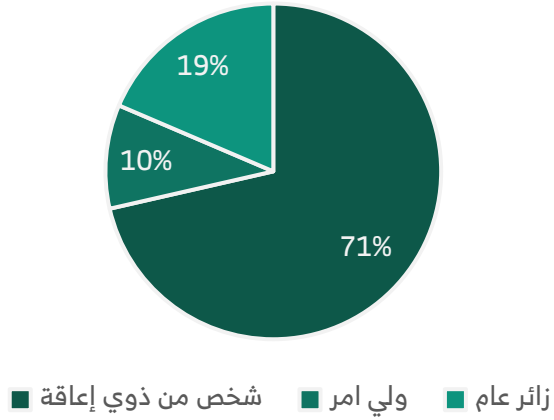
تواصل معنا

توفر الخدمة
الأحد إلى الخميس من 8:00 وحتى 16:00
وقت الاستجابة 5 أيام عمل

تقرير زوار هيئة رعاية الأشخاص ذوي الإعاقة للربع الأول لعام 2026م



شكل 1-2
مقدم الاستفسار

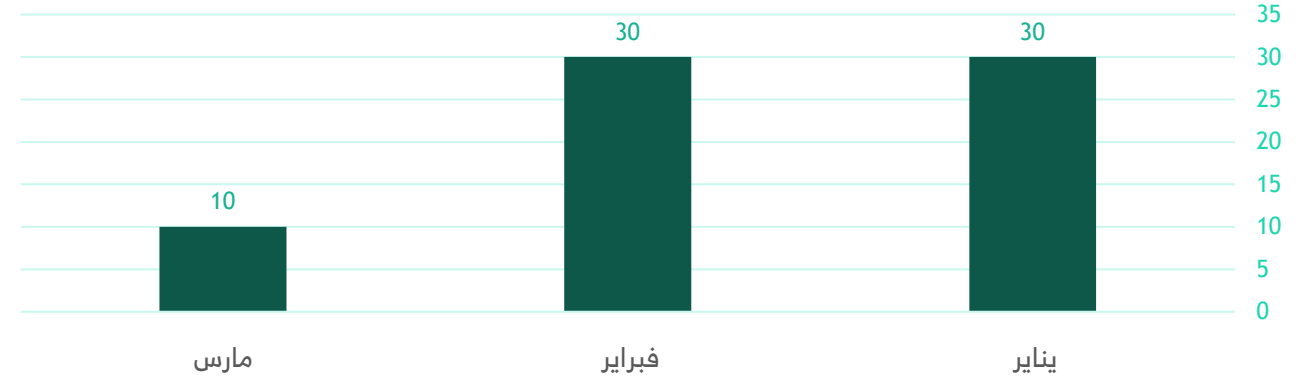


جدول 1-1 : الاستفسارات حسب القطاعات الرئيسية

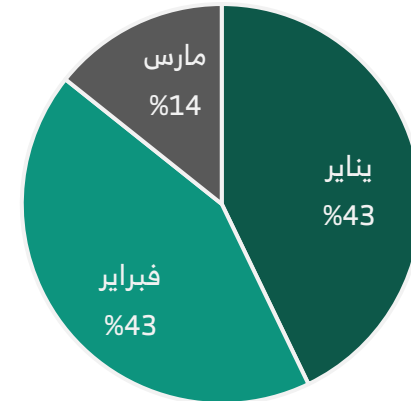
- اعانات
- توظيف
- الحصول على سكن
- استفسارات عامة



شكل 1-1
استفسارات الربع الأول بحسب الشهر



شكل 1-1
استفسارات الربع الأول بحسب الشهر



شكراً

إدارة الشراكات
pdp@apd.gov.sa